

مقياس الإحتراق النفسى المهنى

إعداد

الدكتور فرج عبد القادر طه و الدكتور السيد مصطفى راغب



مكتبة الأنجلو المصرية

مقياس الإحتراق النفسى المهنى

إعداد

الدكتور فرج عبد القادر طه و الدكتور السيد مصطفى راغب



مكتبة الأنجلو المصرية

بطاقة فهرسة

فهرسة أثناس التمر إعداد الهيئة للمصرية العامة لدار الكتب
والوثائق القومية ، إدارة الشؤون الفنية .

طه ، فرج عبد القادر .

مقياس الاحتراق النفسى المهنى ، تأليف : فرج عبد القادر

طه ، السيد مصطفى راضى ، - ط ١ - .

القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية ، ٢٠١٠ .

٦٤ ص ، ١٧ × ٢٤ سم

١- ضبط العمل - أداة تنفيذية ٢- العمل - الجوانب النفسية

٣- الفصام ٤- الاضطرابات النفسية

أ- راضى ، السيد مصطفى (مؤلف مشارك) ب- العنوان

رقم الإيداع : ١٤٠٤٢ - ٢٠١١

رمز : ٦-٢٦٧٤-٠٥-٩٧٧ تصنيف ديوي : ٦٥٨.٤٠٩٥

المطبعة : مطبعة أبناء وهبه حسان

الناشر : مكتبة الانجلو المصرية .

١٦٥ شارع محمد فريد

القاهرة - جمهورية مصر العربية

ت : ٢٣٩١٤٣٣٧ (٢٠٢) ف : ٢٣٩٥٧٦٤٣ (٢٠٢)

E-mail : angloebs@anglo-egyptian.com

Website : www.anglo-egyptian.com

الفهرس

٥	تقديم
٧	تعريف في تمهيد
١٧	قياس الإحترق النفسى
٢١	وصف مقياس الإحترق النفسى المهني وتصحيحه
٢٥	إجراءات إعداد للمقياس وتقنيته
٢٧	أولاً: التحليل العاملي للمقياس
٢٩	ثانياً : الاتساق الداخلى للمقياس
٤٥	ثالثاً : صدق المقياس
٥١	رابعاً : ثبات المقياس
٥٣	خامساً : تعليمات المقياس وقراءته
٥٧	سادساً : معايير المقياس
٦٣	مراجع هامة

تقديم

ظاهرة الإحترق النفسى من الظواهر التى تحدث عنها العلماء من عقود طويلة؛ على أنها أحد الأعراض التى تنتشر بين مرضى الفصام، باعتباره مرضاً نفسياً عقلياً خطيراً يؤدي بالفرد إلى أن تحترق نفسيته ويتدهور عقله وتفكيره. وتضطرب علاقاته بالواقع المحيط به فلا يعود يدركه على النحو السليم، حتى أنه قد يدرك أقرب أقربائه على أنه عدو لدود؛ فهذا أبوه أو أخوه يحاول قتله بدس السم له؛ وهذا ابنه يحاول الإيقاع به لدى السلطات لسجده أو اعتقاله أو إعدامه...، وكأننا فى هذه الحالة أمام شخص (أو عقل أو نفسية) أشبه ما يكون بآلة حرق محركها من كثرة استعمالها وسوء صيانتها أو تعرضها لحادث خطير، فأصبحت غير قادرة على السير، عاجزة عن أداء وظيفتها الأساسية. وهكذا يصبح الفرد الذى أصيب بالإحترق النفسى.

ومن بضع عقود قليلة (ربما لا تزيد عن الأربعة) استعار علماء النفس الصناعى مصطلح الإحترق النفسى Burnout لمجال اهتماماتهم ليصفوا به حالة العامل الذى يتدهور نفسياً وعقلياً وجسدياً، بحيث لا يعود قادراً على أداء عمله بالكفاءة التى كان عليها من قبل، إذ تضطرب حالته النفسية؛ فيهمل عمله وتضطرب علاقاته فى العمل ويعتل تفكيره، وتهاجمه الأمراض الجسمية والخلل النفسية، ويصبح غير صالح للاستمرار فى العمل ولا مزاولته. ويرجع كثير من العلماء حالة مثل هذا العامل غالباً إلى معاناته من ضغوط عمل تفوق احتماله لفترة طويلة، إتهار على أثرها إلى حالة الإحترق النفسى هذه. ومن هنا لفتت هذه الحالة أنظار المتخصصين النفسيين لقياسها وتشخيصها وبحثها؛ ومحاولة فهمها وعلاجها والسيطرة عليها. مما لفت الأنظار إلى أهمية إنشاء مقاييس علمية لقياس ظاهرة الإحترق النفسى تساعد فى ذلك. وتأمل أن يكون مقياسنا هذا محاولة فى هذا الاتجاه، والله ولى التوفيق.

تعريف في تمهيد

استخدم مصطلح الإحتراق النفسي في مجال علم النفس الصناعي والإداري والمهني لأول مرة بالمبعينيات من القرن الماضي؛ أثناء مناقشات فرويدنبرجر - Fruedenberger - وهو أول من عرف مفهوم الإحتراق النفسي وطبقه على العاملين بالمجال الإكلينيكي - نفهم حالة الضغوط الشديدة لديهم المرتبطة بعملهم بمجال الرعاية الصحية. وكانت أولى المقالات عن الإحتراق النفسي تلك التي ظهرت بمنتصف السبعينيات، حيث لاحظ فرويدنبرجر (١٩٧٥) أن العديد من المتطوعين الذين يعملون معه يظهرون إنبهاكًا واستنزافًا انفعاليًا متدرجًا، وأنهم يفقدون دافعيتهم والتزامهم تجاه العمل. وقد استغرقت عملية الإنهاك قرابة العام صوحت بمجموعة من الأعراض البدنية والعقلية، واستخدم فرويدنبرجر مصطلح الإحتراق النفسي ليوضح تلك الحالة العقلية من الإنهاك. ويعرف الإحتراق النفسي بأنه الإنهاك البدني والعقلي والإنفعالي، وغياب الارتباط بالعمل، واللاإنسانية Dehumanization في التعامل، والإنجاز المنخفض. وبمقاله عن الإحتراق النفسي لفريق العمل وصف المؤشرات للدالة على الإحتراق النفسي، وهي المؤشرات البدنية (التعب، والمرض، والصداع، والأرق، وآلام المعدة)، والعلامات السلوكية (الغضب السريع، والإحباط، وعدم القدرة على ضبط المشاعر، والشك، والبارانويا، وسلوك المجازفة، وإساءة استعمال الأدوية، والتفكير المتصلب، والسلبية، والإكتئاب، والإنعزال). كما أشار إلى أن طبيعة المحترق نفسيًا تميل إلى الإخلاص والالتزام (Philip, 2004, Baird, 1999).

وتبع ذلك الجهد لفرويدنبرجر للجهد للرائد لكريستينا ماسلاش Cristina Maslach في أبحاث ودراسات الإحترق النفس للمهني بدءاً من عام (١٩٧٦)، حيث بدأت في بحث وتعميم مفهوم الإحترق النفس مع من يتعاملون بصورة أساسية مع الأفراد خاصة في مجال المهن الصحية والاجتماعية. وكانت الدراسة الأولى لها تلك التي عنيت ببحث الإحترق النفس مع من يتعاملون مع الأفراد (عام ١٩٧٦). واستنتجت ماسلاش من نتائجها أن الإحترق النفس يحدث على مستوى فردي وهو خبرة نفسية داخلية تتضمن مشاعر واتجاهات ودوافع وتوقعات معينة. (Maslach, 1982)

ثم جاء بعد هذه الدراسة العديد من الدراسات التي ساهمت بصورة كبيرة في التعريف بالمفهوم والعوامل المرتبطة به والمهن المنتشر بها. وما زالت بحوثها فيه حتى الآن متوالية؛ وهي للمرجع الرئيسي للباحثين في زملة الإحترق النفس بالعمل.

والإحترق النفس مشكلة توجد في كثير من المهن ولكنها تنتشر بصورة خاصة في المهن الاجتماعية والإنسانية (والتي تعمل على مساعدة الناس والأخذ بأيديهم Helping Professions). وهي موجودة لدى المدرسين والإداريين والأطباء والممرضين ورجال الشرطة وغيرهم من كل من يقع عليهم عبء زائد ومسئولية عن رفاهية الآخرين ورعايتهم. وحين تقع تلك المسؤولية على قمة مجموعة الضغوط التي تتراكم من نشاطات العمل الروتينية. وحينما توجد تلك للمسئولية الثقيلة مع المصادر والقدرات المحدودة للفرد، وساعات العمل الطويلة، وظروف العمل المحبطة، والمطالب غير المنطقية من متلقى الخدمة؛ يؤدي ذلك كله إلى ضغط ومشقة مزمنة؛ وفي آخر المطاف إلى الإحترق النفس (Dworkin, 1987).

وركزت بحوث الإحتراق النفسى فى بدايتها على للمهن الإنسانية وعلى من يقدمون بحكم عملهم خدمات للأفراد تتطلب الكثير من الطاقة الانفعالية والتعاطف؛ مثل الأطباء والمدرسين والممرضين والعاملين بأقسام للطوارئ وغيرهم. وكان تركيز الدراسات على الإحتراق النفسى للعاملين نتيجة للمطالب الانفعالية الزائدة المرتبطة بطبيعة عملهم. ولكن حالياً ومع زيادة عدد الدراسات التى أجريت على زملة الإحتراق النفسى، ومع تدرع ميادين العمل التى بحث وجوده بها، تبين وجوده بجميع أماكن العمل وأشكالها. كما تبين أن المطالب والحاجات الانفعالية لملقى للخدمات ليست هى الوحيدة المسؤولة عن ظهوره. وليس أدل على ذلك من أن كرسينا ماسلاش صاحبة الجهد الأشهر عالمياً فى بحوث الإحتراق النفسى وصاحبة المقاييس الأوسع انتشاراً فى قياس الإحتراق النفسى جعلت لمقياسها للإحتراق النفسى ثلاث صور: الصورة الأولى تعنى بالإحتراق النفسى للمعلمين، والصورة الثانية تعنى بالإحتراق النفسى لمقدمى الخدمات الإنسانية مثل الأطباء ومقدمى الخدمات الاجتماعية وغيرهم، والصورة الثالثة تعنى بالإحتراق النفسى بصورة عامة.

ومن هنا تبدو أهمية مقياسنا الحالى؛ حيث أنه يقيس الإحتراق النفسى فى العمل بصورة عامة دون قصره على أعمال الخدمات الإنسانية فقط.

وحيث أن الإحتراق النفسى المهنى (فى العمل) هو نتاج للفشل فى التوافق مع ضغوط العمل، وحيث أن ضغوط للعمل تنتشر فى كل أنواع المهن والأعمال دون استثناء؛ فمن الطبيعى أن الفشل فى التوافق مع تلك الضغوط فى أى مهنة يمكن أن يقود لشعور أفرادها بالإحتراق النفسى عامة.

هذا؛ وهناك شبه لتفاق على تعريف زُمَّة الإحترق النفسى وإن تتوعدت صباغات هذه التعريفات من حيث حديثها عن الزمّة فى مهن محددة أو تركيزها على أحد مظاهرها. وسنعرض لهذه التعريفات فيما يلى:

لغويًا : فإن مصطلح الإحترق Burn-out يعرف بمفاهيم مادية ويرادف حالة تُوقف الإحترق Combustion بسبب استهلاك أو نفاذ الوقود، واستخدم الوصف بصورة مجازية مع الأفراد لوصف حالة استنزاف الطاقة النفسية والبدنية للفرد (سهير فهم الغباشى، ٢٠٠١)

ويحاول سيوتون Siw Tone أن يقرب المفهوم من خلال تعريفه الإحترق النفسى بصورة مقارنة لتعريفه الفيزيقي بأنه كناية تستخدم بنطاق واسع لتصف حالة أو عملية الإنهاك النفسى تشبه خمود حريق أو انطفاء شمعة (Tone, 2002)

ويقدم فرج طه توضيحاً لمفهوم الإحترق النفسى فيقول إنه يشير: إلى الإنهاك الشديد الذى يصيب الفرد؛ نتيجة إنهماكه فى العمل غالباً (ويترجمه فى مصر التعبير الدارج: حارق نفسه فى الشغل) . كما يشير أيضاً إلى انهيار الفرد تحت وطأة الضغوط والتوترات التى تفوق احتماله سواء فى العمل أو الأسرة أو الظروف التى يتعرض لها، وكأن الفرد هنا ماكينة حرق محركها من كثرة الاستعمال (أو سوءه) أو من تعرضها لشيء ضارٍ. ولعل هذا يقابل حرق الدم فى تعبيرنا الدارج الشائع - ولقد استخدم هذا المصطلح فى الأصل للدلالة على المرضى النفسامين المزمنين الذين تدهورت حالتهم إلى حد كبير فوصلوا إلى حالة شديدة من الإسهاب من المجتمع، ومن اليلادة إزاء الأحداث والواقع

والآخرين، مع هبوط النشاط وضعف الحركة. (فرج عبد القادر طه، ٢٠٠٩، ٦٧).

والتعريفات الأكثر استخداماً لوصف الإحترق النفسى هي تعريفات كرسطينا ماسلاش من خلال مجموعة دراساتها ومقالاتها منذ عام ١٩٨٠ حتى الآن؛ وهي تعريفات تركز على الأبعاد الثلاثة للإحترق النفسى المتمثلة في الإنهاك الانفعالى والتبلىد فى العلاقات وانخفاض الكفاءة.

وإضافة إلى تعريف الإحترق بأبعاده الثلاثة التى أشارت إليها ماسلاش؛ أضيف أيضاً اعتبار أن الإحترق عبارة عن ضغوط مزمنة. ففى التعريف الذى أورده Fernando Chuc- (2000) on Fuertes, (2000) لـ ماسلاش وجاكسون (1982) فإن الإحترق النفسى هو عبارة عن ضغوط مشقة انفعالية مزمنة تظهر ملامحها الرئيسة فى الاستنزاف البدنى والنفسى، ووجود اتجاهات باردة ولا شخصية فى العلاقات مع الآخرين، والشعور بعدم الكفاءة عند مواجهة مهام يُتطلب القيام بها. (Fuertes, 2000)

وفى تعريف أحدث نرى كرسطينا ماسلاش (2001) C. Maslach أن الإحترق النفسى هو الاستجابة طويلة المدى للضغوط الانفعالية وضغوط العلاقات بين الأشخاص فى العمل. ويتحدد الإحترق النفسى بأبعاده الثلاثة وهى الإنهاك Exhaustion، واللامبالاة وتباعد العلاقات Cynicism، وعدم الكفاءة Inefficacy (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001)

ونلاحظ فى التعريفين السابقين أن ماسلاش عرفت الإحترق باعتباره شكلاً من أشكال الاستجابة للضغوط طويلة المدى، أو باعتباره هو نفسه رد فعل للضغوط الانفعالية المزمنة.

وقد قدم أبالا بينس وإيليوت أرونسون Ayala Pines and Elliot Aronson تعريفاً أكثر اتساعاً للإحترق النفسي يختلف عن تعريف ماسلاش وجاكسون، فقد أضافوا الأعراض البدنية إضافة إلى الأعراض الانفعالية لوصف زملة الإحترق النفسي ولم يقصروا الإحترق النفسي على العاملين مع الأفراد المهن الإنسانية. وقد وصفوا الإحترق النفسي بأنه حالة من الإتهاك Exhaustion البدني والانفعالي والعقلي يسببها الإتهاك طويل المدى في المواقف ذات المطالب الانفعالية (Tone, 2002) Emotional Demanding (Pines & Aronson, 1988)

وتتفق تعريفات شيرنيس Cherniss مع تعريفات ماسلاش في اعتبار الإحترق النفسي نتيجة أو استجابة للضغوط طويلة المدى. إلا أنه في تعريفاته يتعامل مع الإحترق النفسي كأسلوب توافقي سلبي مع ضغوط العمل، فقد عرف شيرنيس (1980) Cherniss الإحترق النفسي بأنه الانسحاب النفسي من العمل كاستجابة للضغوط الزائدة أو عدم الرضا؛ كما يعرفه بأنه أسلوب توافقي Coping Strategy يستخدم عندما تفشل جهود التوافق المباشرة مع الحدث Direct Action Coping. كما يصف الإحترق النفسي (المهني) بأنه العملية التي يتخلى فيها الفرد عن التزامه المهني بالعمل نتيجة للضغوط والمشقة التي يخبرها بعمله. (Cherniss, 1980)

وبحد كارول سميث Carol Smith (2004) على عكس كثيرين ترى أن المكون الأهم في الإحترق النفسي (المهني) ليس هو الإتهاك الانفعالي بل يرود المشاعر والتعامل بنقص في الحميمية Distancing مع الأفراد. وتستخدم مصطلح الإحترق النفسي لوصف زملة الأعراض Syndrome التي تقف خلف التعب البدني من العمل الزائد والذي يُعد الضغط

والإنهاك الانفعالي جزءاً منها. ولكن الصفة الأساسية له هو التبعاد وبرود المشاعر الذي يبدو في التعامل مع الضغط الزائد (Smith, 2004)

ويحدثنا رولاند ريجيو Ronald Riggio في كتابه: المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي (ترجمة فارس حلمي، عمان، دار الشروق، ١٩٩٩) عن الإحترق النفسي المهني أو الإحترق النفسي في العمل Job Burnout بشيء قريب من هذا؛ حيث يقول: «والأفراد الذين يعملون كثيراً، لساعات طويلة، ويتعرضون دائماً لمصادر ضغط عمل متباينة، لفترات طويلة، قد يصبحون ضحايا للعمل، ويشعرون بأنهم مستهلكون (مُحترقون) Burnout. وهنا يبدأ إخلاص الفرد لمهنته يقل، ويبدأ في الانسحاب من العمل. ويمكن أن يصاحب عملية الانسحاب من العمل زيادة في مشاعر الإرهاق، وزيادة في معدلات التعب، وانخفاض مستوى الأداء كماً وكيفاً (جيتز وجيرماير - Gaines & Jer-mier 1983 وماسلاش Maslach 1982). وتحدث ظاهرة الإرهاق أو الاستهلاك Burn-out خلال ثلاث مراحل هي:

المرحلة الأولى: يحدث الإرهاق الانفعالي نتيجة لمتطلبات العمل الكثيرة جداً.

المرحلة الثانية: يفقد الفرد الحساسية الشخصية نحو الآخرين من حوله.

والمرحلة الثالثة والأخيرة: وتتميز (فيها) مشاعر الفرد بعدم الإنجاز، وهنا تظهر مشاعر الإحباط والعجز. ويشعر الفرد أو يعتقد في هذه المرحلة أن جهوده قد فشلت في تحقيق النتائج المطلوبة، وبالتالي؛ فإنه قد يكف عن المحاولة (جاكسون، وشواب، وشولير Jackson, Schwab & Schuler, 1986). كما يضيف ريجيو: «وأوضحت البحوث أن

الإرهاق أو الاستهلاك (الترجمة التي يستخدمها فارس حلمي لمصطلح الإحترق النفسي Burnout) يظهر كثيراً في مجالات الخدمة الصحية (الأطباء والممرضات والموجهون)، والتعليم، والمرشدين الاجتماعيين، ورجال الشرطة (شيرنيس 1980 Cherness). ووجدت دراسة حديثة أجريت على الممرضات اللواتي يشعرن بهذا النوع من الإحساس (الإرهاق والاستهلاك Burnout) أنهن لا يتمتعن بإخلاص عال للمؤسسة، وأن تفاعلاتهن السلبية رادت مع الرؤساء (ليتر وماسلاش 1988 Leiter & Maslach). (ريجيرو، بدون تاريخ، ترجمة فارس حلمي، دار الشروق، عمان، ١٩٩٩، ص ٣٠٢).

وفي اتجاه آخر نجد من يركز في تعريفه للإحترق النفسي المهني على المكون الشخصي والهدف الذاتي من العمل لدى الأفراد، فيرون أن الإحترق النفسي رد فعل لعدم إشباع العمل لحاجات الفرد، وتوقعاته والتي قد تكون غير واقعية. فنجد لاين ل دينستن (2005) Lain L. Densten يعرف الإحترق النفسي بأنه زملة من الأعراض تنبعث من إدراك الفرد لحاجاته وتوقعاته غير المشبعة. وتتميز تلك الزملة بخيبة أمل متزايدة Disillusion مرتبطة بأعراض نفسية وبدنية تقلل من تقدير الذات وتزداد تدريجياً عبر فترة من الزمن (Bohorquez, 2005). كما نجد في تعريف إليزابيث بوركويز Elizabeth Bohorquez للإحترق النفسي، حيث ترى أنه: الإنهاك للمصادر النفسية للفرد إذ يعمل الإحترق النفسي على إنهاء الفرد عن طريق المجاهدة المفرطة في الوصول لبعض التوقعات غير الواقعية المفروضة من الذات أو من قيم المجتمع (Bohorquez, 2005).

ويمكن أن نرى الإحترق النفسي للمهني —مسترشدتين بما سبق لنا عرضه مع رؤيتنا الخاصة—

على أنه: زُمنة من الأعراض النفسية والبيئية تتميز بالإتهاك الانفعالي والذهني، واضطراب العلاقات الإنسانية بالعمل، وتخفاض كفاءة الفرد، والمشاعر السلبية تجاه العمل وما يرتبط به. وغالبًا ما تمتد الأعراض لخارج مكان العمل. ويحدث هذا كنتيجة واستجابة للتضغوط الشديدة طويلاً المدي بالعمل، أو لعدم التقارب بين توقعات الفرد وبين واقع العمل، أو بين مطالب العمل الانفعالية وبين مصادر وقدرات الفرد منها ومدى توافرها لديه.

وبالضرورة سوف ينعكس الاحتراق النفسي المهني للفرد ويظهر أثره السلبي على مختلف جوانب حياته؛ وكأنه إحتراق نفسي عام، ليس قاصراً على كونه مهنيًا، وإنما المهنة أو العمل هما الأصل فقط والسبب الأساسي فيه.

هذا، مع ملاحظة أننا -بالقياس على التعريف السابق- يمكن أن نجد إحتراقًا نفسيًا عامًا، أو إحتراقًا أسريًا، أو إحتراقًا اجتماعيًا... وفقًا للسبب الأساسي الذي يوجد وراء الإحتراق النفسي لدى الفرد؛ أو العامل الجوهرى الذى تسبب فى إيجاده وإظهاره.

قياس الإحتراق النفسي

نحتاج في كثير من الحالات إلى قياس الإحتراق النفسي لدى الفرد أو الجماعات مثل مواقف التشخيص النفسي أو الإرشاد والعلاج أو تقدير الصلاحية للعمل أو الأجازات المرضية أو التقاعد... إلخ...

والقائمة الأشهر والأوسع استخداماً في قياس الإحتراق النفسي هي قائمة ماسلاش للإحتراق النفسي Maslach Burnout Inventory من إعداد كرسيتينا ماسلاش؛ وهي القائمة التي يوجد منها ثلاثة إصدارات: الإحتراق النفسي في المجال الطبي، والإحتراق النفسي في المجال التربوي، والإصدار العام. وتقوم فكرة القائمة على أساس وجود ثلاثة أبعاد رئيسية للإحتراق النفسي المهني، هي:

(١) الإنهاك الانفعالي Emotional Exhaustion (الشعور بالإرهاق الوجداني واستنزاف الفرد في عمله)،

(٢) وفقدان الشعور بالشخصية Depersonalization (نمو اتجاهات سلبية وباردة نحو الذات والآخرين)،

(٣) والانجاز الشخصي السلبي Negative Personal Accomplishment (فقدان الشعور بكفاءة الذات وعدم الرضا عن إنجازات الفرد).

وللقائمة عدة ترجمات بالبيئة العربية، والاستخدام الأكثر شيوعاً لها هو الخاص بالإصدار التربوي منها، ويستخدم في العديد من الدراسات العربية بأكثر من دولة. وهناك

نبيه إجماع على الأبعاد الثلاثة الرئيسية التي قدمتها ماسلاش، واتساق هذه الأبعاد في بعد عام للإحترق النفسي. إلا أن القائمة لاقتسع لتشمل بعض مظاهر الإحترق النفسي التي أكد عليها باحثون آخرون مثل إفتقاد معنى العمل وعدم الشعور بقيمته (وهو الإحساس الذي أشار باحثون إلى أنه الإحساس الرئيسي وراء زملة أعراض الإحترق النفسي)؛ ومثل أيضاً المصاحبات الأخرى خارج نطاق العمل والمرتبطة بأعراض الإحترق النفسي أو جزء منه.

والمقاييس العربية التي ترجمت في الإطار البحثي غالبيتها اتجهت لبحث الإحترق النفسي لدى العاملين بالمهن الاجتماعية والإنسانية أو ما يطلق عليها العمل الوجداني Emotional Labor؛ مثل المعلمين، والمرضين، والرياضيين، والإعلاميين. والعديد من هذه المقاييس ذات طبيعة تخصصية، تبحث في الإحترق النفسي داخل نطاق المهن لتخصصية، مثل أن يتناول مقياس الإحترق النفسي للمعلم (سلوك الطلاب، العلاقة بالإدارة، والمناهج، والعلاقة بالموجهين) وهي طبيعة نوعية لمقاييس لا يصلح معها التعميم.

هذا؛ وتفتقد البيئة البحثية العربية مقياساً عاماً للإحترق النفسي المهني يصلح للتعميم على معظم المهن بتناوله للمظاهر العامة المشتركة لزملة الإحترق، ويمكن استخدامه مع لمهن ذات المطالب الوجدانية (المهن الإنسانية) وغيرها في نفس الوقت؛ بحيث لا يتجاهل لتقسم العريض من المهن الأخرى وهي مهن الصناعة والمهن التي لا تتطلب التعامل المباشر مع الأفراد.

وقد أدى بنا ذلك إلى التفكير في إعداد مقياس للإحترق النفسي المهني له المواصفات

التالية:

- (١) يراعى بيئة العمل المحلية.
- (٢) يصلح للتطبيق على جميع المهن بما فيها المهن الصناعية.
- (٣) يراعى ما استقر من فهم وإطار نظري للإحتراق النفسى عبر العقدين الماضيين، وخاصة فى أبعاده ومظاهره الرئيسية شبه المتفق عليها، إضافة لرؤيتنا الخاصة.
- (٤) يتيح دراسة الإحتراق النفسى لدى قطاع عمل عريض جداً، لم يُنْتَبَه لدراسة مظاهر إحتراقه النفسى (قطاع الصناعة) والتعرف على سيكولوجية تلك الزميلة لديهم ومدى تشابهها واختلافها مع مظاهرها فى بيئات عمل أخرى، فى بحوث ودراسات لاحقة.
- (٥) يستفيد مما أتى بالحصول عليه من مقاييس للإحتراق النفسى؛ سواء فى ذلك أكانت باللغة العربية أم كانت بغيرها.

وصف مقياس الإحتراق النفسى المهنى وتصحيحه

[الإحتراق النفسى فى العمل]

يتكون مقياس الإحتراق النفسى المهنى -الذى طرحه الآن- من مقياس كلى للإحتراق النفسى فى العمل يشتمل على خمسة مقاييس فرعية . وهكذا؛ فإن المقياس مكون على النحو التالى:

أولاً: المقياس الكلى للإحتراق النفسى:

يتكون المقياس الكلى من ٦٢ عبارة أو بنداً -على نحو ما سوف ترد فيما بعد عند الحديث عن تعليمات المقياس وفقراته- تقيس الإحتراق النفسى المهنى . والدرجة المرتفعة عليه تشير إلى ارتفاع فى الإحتراق النفسى، بينما تشير للدرجة المنخفضة إلى انخفاض فى الإحتراق النفسى. وبالتالي فإن ارتفاع الدرجة يشير إلى شدة معاناة الفرد من زملة أعراض الإحتراق النفسى المهنى، أو إلى شدة إحتراق الفرد فى العمل، والتي تتمثل فى مجموعة من الأعراض النفسية والبدنية تتميز بالإرهاك الانفعالى والبدنى واضطراب العلاقات الإنسانية بالعمل، وشعور الفرد بانخفاض كفاءته المهنية، ووجود المشاعر السلبية تجاه العمل. وتمتد الأعراض لخارج مكان للعمل حيث يعاني الفرد من اضطراب فى العلاقات الاجتماعية والأسرية وغيرها. والدرجة المنخفضة على المقياس تشير إلى انخفاض معاناة الفرد من تلك الأعراض.

ثانياً: المقاييس الفرعية:

١ - مقياس الإنهاك النفسي والبدني: ويتكون المقياس من مجموعة من العبارات عددها

٢١ عبارة، أرقام (١، ٣، ٦، ١١، ١٢، ١٣، ١٤، ١٧، ١٨، ١٩، ٢١، ٢٣، ٢٤، ٢٥،

٣٤، ٣٥، ٣٩، ٤٦، ٥٧، ٥٨، ٦٢)، والعبارات جميعها في اتجاه قياس الإنهاك

النفسي، والدرجة المرتفعة على المقياس تشير إلى معاناة الفرد النفسية والبدنية من

عمله وشعوره بفقدان الطاقة وإحساسه بأن طاقته الانفعالية والبدنية قد استهلكت.

ويترافق ذلك مع مشاعر التوتر والإحباط والضيق وكراه العمل، والعديد من

الاضطرابات البدنية مثل الصداع وآلام الظهر والشعور بالإرهاق والاستيقاظ من النوم

متعباً وفقدان الطاقة اللازمة للقيام بمهام إضافية في العمل.

٢ - مقياس اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل: ويتكون المقياس من ١٠ عبارات،

أرقامها (٥، ١٥، ٢٦، ٣٦، ٣٧، ٤٧، ٥٤، ٦٣، ٦٦، ٦٨). والعبارات جميعها في

اتجاه قياس اللامبالاة واضطراب العلاقات. والدرجة المرتفعة على هذا المقياس تشير

إلى وجود علاقات سلبية وباردة ومضطربة بين الفرد وبين زملائه في العمل، أو مع

من يتعامل معهم بيئة عمله؛ فيعاني الفرد من سرعة الغضب والشك والريبة

والاستهتار بالعلاقات مع من يتعامل معهم في بيئة عمله، وتسود لديه مشاعر البلادة

والاستهتار واللامبالاة.

٣ - مقياس الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الانجاز: ويتكون المقياس من ١٠ عبارات،

أرقامها (٧، ٢٠، ٢٨، ٣١، ٤٣، ٥٠، ٥١، ٥٩، ٦٩، ٧١). والعبارات جميعها في

اتجاه قياس الشعور بانخفاض الكفاءة والانجاز. والدرجة المرتفعة على المقياس تشير

إلى شدة معاناة الفرد من وجود وجهة نظر سلبية عن نفسه وقدرته على العمل بوظيفته، وشعوره بأنه غير مناسب وغير منتج في عمله، وإحساسه بتدني كفاءته المهنية وانخفاض مستوى انجازه.

٤ - مقياس عدم للتوافق المهني وانخفاض قيمة العمل: ويتكون المقياس من ١٥ عبارة، أرقامها (٢، ٤، ٨، ١٠، ٢٢، ٢٩، ٣٢، ٣٣، ٤٤، ٤٨، ٥٢، ٥٣، ٥٦، ٦٠، ٦٥). والعبارات جميعها في اتجاه قياس عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل في نظر العامل، والدرجة المرتفعة على المقياس تشير إلى وجود اتجاهات سلبية للفرد نحو عمله، وشعوره بانخفاض قيمة هذا العمل وعدم جدواه، وأنه في الوظيفة الخطأ بالنسبة له، وعدم رضاه الفرد عن سياسات وإدارة العمل، ورغبته في ترك العمل، والشعور بعدم الراحة أثناء الوجود بالعمل.

٥ - مقياس للمصاحبات الاجتماعية والأسرية: ويتكون المقياس من ٦ عبارات، أرقامها (٢٧، ٤١، ٤٢، ٤٩، ٦١، ٧٠). وعبارات المقياس جميعها في اتجاه قياس المصاحبات الاجتماعية والأسرية. والدرجة المرتفعة على هذا المقياس تشير إلى التأثير السلبي للعمل على باقي جوانب حياة الفرد الاجتماعية والأسرية، وعدم وجود الكثير من الوقت لقيام الفرد بكثير من شؤونه الخاصة بسبب انشغاله في العمل، واضطراب العلاقات الأسرية والحميمية بسبب إلهاء الفرد وانشغاله في عمله.

تصحيح المقياس:

أما في تصحيح مقياس الإحترق النفسي الكلي ومقاييسه الفرعية (الخمس) فقد أخذنا

بمدرج ليكرت لبدائل الاستجابات على البنود حيث كانت بدائل الاستجابات خمسة هي:
 (١) تنطبق دائماً؛ وتُعطى ٥ درجات. (٢) تنطبق غالباً؛ وتُعطى ٤ درجات. (٣) تنطبق
 أحياناً؛ وتُعطى ٣ درجات. (٤) تنطبق نادراً؛ وتُعطى درجتان ٢. (٥) لا تنطبق أبداً؛ وتُعطى
 درجة واحدة ١.

وتجمع درجات البنود جميعاً معاً لتصبح الدرجة الكلية الحام لمقياس الإحترق النفسى
 المهنى؛ لتشير إلى مدى الإحترق النفسى فى مجال العمل وذلك بتحويلها إلى درجة ثانية
 حسب جداول المعايير الواردة بعد (فى جدول رقم ١٩). وكلما ارتفعت درجة المفحوص
 على المقياس دل ذلك على ارتفاع مستوى الإحترق النفسى لديه.

ويمكن عمل صفحة نفسية عند الرغبة فى عمل دراسة تشخيصية مقارنة لجوانب
 ومظاهر الإحترق النفسى المهنى عند فرد معين أو مجموعة معينة أو مؤسسة عمل ما،
 وذلك بالنظر إلى درجة كل مقياس فرعى على حدة فى ضوء متوسطه الحسابى وانحرافه
 المعيارى، على أساس ما هو وارد فى الجدول رقم (١٧)، أو رقم (١٨) حسب ما هو أنسب؛
 ومقارنة المقاييس الفرعية بعضها مع بعض على نفس الأساس.

إجراءات إعداد المقياس وتقنيته

تمت الإجراءات والدراسات والخطوات النظرية والتجريبية والميدانية والإحصائية التالية أثناء إعداد المقياس وتكوينه وتقنيته؛ حتى نستطيع عمل ما يلزم لبنائه وتكوينه من إجراءات وتجارب وتعديلات على صورته الأولى حتى استقر إلى الصورة النهائية التي تحدثنا عنها سابقاً، والتي أصبحت الآن صالحة للاستخدام بدرجة مقبولة لأغراض البحث العلمي، وقياس وتشخيص الإحترق النفسي المهني لدى الأفراد والجماعات والمؤسسات؛ (وسوف نورد نص المقياس فيما بعد).

(١) فكانت البداية مراجعة نظرية مكتبية لتراث ظاهرة الإحترق النفسي وبعض الكتابات المرتبطة بموضوعها والمقاييس المتاحة لقياس الظاهرة سواء بالعربية أو بالأجنبية، خاصة قائمة ماسلاش للإحترق النفسي، وقائمة بيغرلي بوتر وبعض ما أتيج على شبكة الانترنت من مقاييس للإحترق النفسي. ثم استقر رأينا على التعريف السابق للإحترق النفسي المهني مسترشدين في ذلك بقراءاتنا السابقة وبرؤيتنا الخاصة للظاهرة.

(٢) أعدنا - في ضوء ما سبق، وفي ضوء الأبعاد التي تحدث عنها التراث لظاهرة الإحترق النفسي ومسبباتها ومظاهرها وأبعادها - ٨٨ فقرة أو بنداً كصورة أولية نحري عليها ما يلزم من دراسات تجريبية؛ يستتبعها التعديلات اللازمة على البود من حيث التلقيح والحذف والإضافة والتعديل لكي تصبح في النهاية صالحة للدخول في بناء المقياس وتكوينه. ولقد استوحينا من هذا العدد حوالي الثلث من مقاييس

سابقة للإحتراق النفسي؛ وأضفتنا حوالي الثلثين من وضعنا واجتهادنا.

(٣) طبق الاستبيان على خمس عشر فرداً للتأكد من وضوح العبارات وفهمها فهماً صحيحاً. وأسفر هذا عن تغيير صياغة بعض العبارات بأسلوب أكثر سهولة، وفيما من جانب المفحوصين.

(٤) تم بعد ذلك استكمال دراسة عمليات النقتين المختلفة -والتي نعرضها فيما يلي- على عينة من ١٠٠ فرد؛ (٤٥) من العاملين بشركة بهجت للإليكترونيات بمدينة السادس من أكتوبر، و(٥٥) من العاملين بمصانع تكن-سالكو للنسيج بمدينة العاشر من رمضان على النحو الوارد فيما يلي:

أولاً: التحليل العاملي للمقياس

تم إجراء عمليات التحليل العاملي Factorial Analysis على بنود مقياس الإحترق النفسي بهدف محدد وهو التعرف على مدى صدقه العاملي وإمكانية استخراج عامل عام، ومدى شمول هذا العامل العام بين بنود المقياس، ومعرفة البنود غير المشبعة عليه؛ إلى جانب التعرف على العوامل الطائفية المستخرجة [الإنهاك النفسي والبدني - اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل - الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز - عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل - المصاحبات الاجتماعية والأسرية] .

وقد أجرى التحليل العاملي بطريقة المكونات الأساسية Component Principles لبنود المقياس على أساس الجذر الكامن واحد صحيح . وكانت نتائج التحليل كما هي معروضة بجدول رقم (١) .

جدول رقم (١)

العوامل المستخرجة ونسب التباين (ن = ١٠٠)

العوامل	نسبة التباين الكلي %	نسبة التباين %
١	٢٠,٢٣٠	٢٠,٢٣٠
٢	٢٤,٩٥٠	٤,٧٢٠
٣	٢٩,١٢٢	٤,١٧٢
٤	٣٢,٧٦٥	٣,٦٤٣
٥	٣٦,١٠٩	٣,٣٤٤
٦	٣٩,١٦٥	٣,٠٥٦

ونسير نتائج الجدول رقم (١) إلى استخراج عامل عام شائع حاز على نسبة تباين تصل إلى ٢٠ ٪ من التباين الكلى، وقد عولم طائفية. وحازت جميع العوامل على تباين كلى قدره ١٦٥, ٣٩ ٪.

- وقد أسفر التحليل للعامل عن استبعاد ٢٦ بنداً لم يكن لها تشيع مقبول على العامل العام واستبقاء الـ ٦٢ بنداً فقط للمشبعين على العامل العام. وكان للمعيار أن يكون تشيع البند على العامل لا يقل عن (٠,٣).

ثانياً: الاتساق الداخلي للمقياس

فمنّا بحساب الاتساق الداخلي لكل مقياس من المقاييس الفرعية كل على حدة، ثم للمقياس الكلي (العام)؛ وذلك في صورته المستخرجة من التحليل العاملي. وقد حسب اتساق كل مقياس فرعي مع البنود التي تمثله في المقياس الكلي (أو العام)؛ عن طريق حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل بند وبين مجموع بنود المقياس الفرعي؛ والتعرف على دلالات الارتباط بينهما، ثم حساب اتساق كل بند من بنود المقياس الكلي (جميع البنود الـ ٦٢) مع المقياس العام (الكلي)؛ ممثلاً في مجموع درجات بنود المقياس كوحدة متكاملة. فكانت نتائج ذلك كما يلي:

(١) الاتساق الداخلي بين "مقياس الإنهاك النفسي والبدني"، وبين كل من بنوده؛

تتضح نتائج دراسة الاتساق الداخلي بين هذا المقياس الفرعي وبنوده التي تمثله على نحو ما نعرضها في الجدول رقم (٢). وتشير إلى درجة عالية من الاتساق.

سوف نستخدم رموز الدلالات الإحصائية الواردة هنا كما يلي:

* تعني أن معامل الارتباط أو الفروق دالة عند مستوى (٠,٠٥).

* * تعني أن معامل الارتباط أو الفروق دالة عند مستوى (٠,٠١).

* * * تعني أن معامل الارتباط أو الفروق دالة عند مستوى (٠,٠٠١) أو أقل.

مع ملاحظة أنه كان من الأفضل وضع هذا التعليق أسفل الصفحة التالية لكن حكمتنا صرورات الطباعة.

جدول رقم (٢)

معاملات الارتباط بين مقياس الإتهاك النفسي والبدني

وبين كل من البنود التي تمثلها (ن = ١٠٠)

بنود مقياس الإتهاك النفسي والبدني	معامل ارتباط البند مع للمقياس
أصبحت سريع الغضب من مشكلات العمل التي تقابلني	*** ٠,٥٤٧
لنا خير راح من حياتي	*** ٠,٤٨٤
كثير من مشاكلي النفسية سببها عملي الحالي	*** ٠,٤٦١
أعاني من الأرق	*** ٠,٤٨٥
أشعر بالهأس من نوعية عملي	*** ٠,٧١٧
معظم أفكاري عن عملي الحالي سلبية	*** ٠,٦٥٥
يضايقني أن عملي يقل علي من الناحية النفسية	*** ٠,٦٦٩
أصبحت أكثر كآبة وحزناً منذ تسلمت عملي الحالي	*** ٠,٦٧٨
لنا متضايق من عملي	*** ٠,٧٦٣
أشعر بضيق في يوم العمل الأول من كل أسبوع	*** ٠,٤٩٢
أشعر كأنني قد أفقدت كل صحتي في العمل دون فائدة	*** ٠,٦٦٥
أصبحت أكثر توتراً بسبب عملي	*** ٠,٦٥٤
أشعر بأنني أكثر عملي	*** ٠,٧٠٣
قلت أفريقي علي تحمل التكاليف التي تقال علي	*** ٠,٤٢٢
أجد نفسي متضايقاً من عملي	*** ٠,٧١٥
أشعر بالمال بسرعة أثناء العمل	*** ٠,٧٥٠
أعاني بصورة متزايدة من اضطرابات وأمراض بدنية	*** ٠,٤٣٢
أشعر بالتعب عند قرباني من النوم ونعوري، بوجهة يوم عمل آخر	*** ٠,٥٤٨
يجب علي عملي هذا أخشي الإصابة بأمراض مزمنة أو خطيرة	*** ٠,٤٦٨
أعاني أحياناً من كثرة النوم	** ٠,٢٨٨
أشعر بالتعب بسرعة من العمل	*** ٠,٣٦٨

(٢) الاتساق الداخلي بين "مقياس اللامبالاة

واضطراب العلاقات في العمل"، وبين كل من بنوده:

وتتضح نتائج الاتساق الداخلي بين هذا المقياس الفرعي والبنود التي تمثله؛ كما هو واضح في الجدول رقم (٣)؛ مما يشير إلى درجة عالية من الاتساق.

جدول رقم (٣)

معاملات الارتباط بين مقياس اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل

وبين كل من البنود التي تمثله (ن = ١٠٠)

معامل الارتباط مع المقياس	بنود المقياس
*** ٠,٣٧١	أصبحت سهل الاضطراب والغضب من زملائي بالعمل
*** ٠,٦٢٣	من أعمل معهم لا يقدرين إنتاجي ومجهدي في العمل
*** ٠,٥١٦	أقابل كثيراً من مشكلات العمل بالسخرية والتهكم
*** ٠,٥٤٣	لتعامل بشك وريبة مع الأفراد في عملي
*** ٠,٤٨٣	أنتقل في صراعات كثيرة في عملي
*** ٠,٣٧٠	يتجنبني للتعامل مع الناس
*** ٠,٤١٦	من أعمل معهم لا يتعاملون بصورة لائقة مع بعضهم البعض
*** ٠,٦٠٢	فقدت قدرتي على مساعدة الآخرين وحل مشاكلهم
*** ٠,٥٧٢	أرى أن زملائي في العمل لا يندرجونني
*** ٠,٦٤٥	أرى أن رؤسائي في العمل لا يقدرونني

(٣) الاتساق الداخلي بين 'مقياس الشعور

بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز" وبين كل من بنوده:

تصبح نتائج الاتساق الداخلي بين هذا المقياس الترميقي والسود التي تمثله، كما هو مبين في الجدول رقم (٤)، مما يشير إلى درجة عالية من الاتساق.

جدول رقم (٤)

معاملات الارتباط بين درجات مقياس الشعور

بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز وبين كل من البنود التي تمثله (ن = ١٠٠)

بنود المقياس	معامل الارتباط مع المقياس
أرى أنني لم أنجز شيئاً ذا قيمة في عملي الحالي	٠,٥٢٢ ***
أرى أنني مخيب لآمال كثير ممن حولي	٠,٥٢٢ ***
مستوى أدائي في العمل غير مرض بالنسبة لي	٠,٦٣٩ ***
أصل كثيراً لكن ما أنجزه قليل	٠,٥٢١ ***
أنا بطيء في إنجاز العمل	٠,٥٨٢ ***
أشعر أنني فقدت تقني في كفاءتي المهنية	٠,٦٧٦ ***
لا تلوح في الأفق أي فرصة للترقي في عملي الحالي	٠,٥٩٤ ***
أشعر أنني قد انحدرت مهلة غير مناسبة لي	٠,٧١٩ ***
كثيراً ما أتمنى للتطبيقات الخاصة بعملي	٠,٥٢٧ ***
أعتقد أنني أصبحت أقل مهارة في عملي	٠,٧١٨ ***

(٤) الاتساق الداخلي بين "مقياس عدم التوافق المهني

وانخفاض قيمة العمل"، وبين كل من بنوده:

ونتصح بنائج الاتساق الداخلي بين هذا المقياس للفرعي والبيود التي تمثله؛ كما هو مبين في الجدول رقم (٥)؛ مما يشير إلى درجة عالية من الاتساق.

جدول رقم (٥)

معاملات الارتباط بين درجات مقياس عدم التوافق

وانخفاض قيمة العمل وبين كل من البيود التي تمثله (ن = ١٠٠)

معامل الارتباط	بنود المقياس
*** ٠,٤٣٤	عادة ما أهدى بترك عملي
*** ٠,٤١٢	أرى أن ما أحصل عليه من عملي قليل
*** ٠,٤٥٦	أحب الحصول على أجازات طويلة من عملي
*** ٠,٥٥٥	لكثير من الخطر في الساعة متعباً نهاية يوم العمل
*** ٠,٦٥٢	أرى أن السياسات والقرارات الإدارية تقلل من قدرتي على أداء عملي بصورة حسنة
*** ٠,٦٧٨	أشعر أن عملي ليس له قيمة
*** ٠,٥٨٠	أشعر أن عملي الحالي لا يمنحني ما أطمح إليه
*** ٠,٧٦٩	أحدث نفسي كثيراً بترك عملي الحالي
*** ٠,٧٤٢	أشكر كثيراً من عملي الحالي
*** ٠,٦٦٦	أشعر بأنني في المؤسسة للخطأ أو القوطة الخطأ
*** ٠,١٣٠	يبدو عملي تافهاً
*** ٠,٢٩٦	صنفت معنوي أداني لكثرة منغوط العمل
*** ٠,٧١٧	أرغب في تغيير عملي
*** ٠,٦٠٥	منغوط إدارة العمل شديدة لكي أجز العمل بنجاح
*** ٠,٤٣٢	لا أعتقد أنني سأستمر في عملي هذا لفترة طويلة

(٥) الاتساق الداخلي بين "مقياس المصاحبات الاجتماعية والأسرية" وبين كل من بنوده:

ويبين الجدول رقم (٦) الاتساق الداخلي بين هذا المقياس الفرعي وبين كل من البنود التي تمثله؛ مما يشير إلى درجة عالية من الاتساق.

جدول رقم (٦)

معاملات الارتباط بين مقياس المصاحبات الاجتماعية

والأسرية وبين كل من البنود التي تمثله (ن = ١٠٠)

بنود المقياس	معامل الارتباط مع المقياس
تؤثر حياتي المهنية تأثيراً سلباً على بقية جوانب حياتي الأخرى	٠,٦٥٥ ***
منعت رغبتي في المباشرة الجنسية منذ اشتغلت في عملي هذا	٠,٦٠٤ ***
أصبحت أرى أفراد عائلتي وأصدقائي المقربين أقل مما أكنيت عليه	٠,٧٠٤ ***
أسرتي غير راضية عن عملي الحالي	٠,٤٧٢ ***
بسبب انشغالي في العمل لا أجد الوقت للقيام بكثير من أموري الخاصة	٠,٦٧٣ ***
تؤثر مشاعري عن العمل على حياتي الخاصة	٠,٦٧٠ ***

هذا؛ وباستعراض الجداول أرقام (٢) و(٣) و(٤) و(٥) و(٦) التي عرضناها عن الارتباطات بين كل بند من البنود التي تكون مقاييس الإحتراق النفسي المهني الفرعية الخمسة مع كل مقياس فرعي تدخل في تكوينه وتتطوي تحته؛ نجد أن هذه الارتباطات كانت مرتفعة ودالة إحصائياً إلى حد كبير؛ مما يجعلنا نثق إلى حد كبير في

أن مجموعة البلود التي تكون كل مقياس فرعي كانت بالفعل تمثله وتصلح لقياسه. وبالتالي كان الاتساق لدخل كل مقياس فرعي عال، مما نتج عنه ارتفاع معاملات الارتباط بشكل واضح.

(٦) الاتساق الداخلي بين المقياس الكلي، وبين كل بند على حدة من بنوده (فقراته)؛

يوضح الجدول رقم (٧) هذا الاتساق الداخلي بين مقياس الإحتراق النفسي المهني الكلي (ككل في مجموعه) وبين كل فقرة أو بند من فقراته أو بنوده على حدة.

جدول رقم (٧) : معاملات الارتباط بين المقياس الكلي للإحترق النفسي

وبين كل بند من بنوده علي حدة (ن = ١٠٠)

الرقم	بنود المقياس	معامل الارتباط مع المقياس الكلي
١	أصبحت سريع الغضب من مشكلات العمل التي تقابلني	٠,٤٧٠ ***
٢	حالة ما أهدد بترك عملي	٠,٣٣٨ ***
٣	لنا غير راض عن حياتي	٠,٤٣٧ ***
٤	أرى أن ما أحصل عليه من عملي قليل	٠,٣٧٧ ***
٥	أصبحت سهل الاستثارة والغضب من زملائي بالعمل	٠,٣٣٩ ***
٦	كثير من مشاكل النفسية سببها عملي الحالي	٠,٤١٥ ***
٧	أرى أنني لم أنجز شيئاً ذا قيمة في عملي الحالي	٠,٥١٦ ***
٨	أحب الحصول علي أجازات طويلة من عملي	٠,٣٥٣ ***
٩	أكثر من اللامر في الساعة ممتحلاً نهاية يوم العمل	٠,٥١٣ ***
١٠	أعاني من الأرق	٠,٣٨٥ ***
١١	أشعر باليأس من نوعية عملي	٠,٦٨٠ ***
١٢	أعاني بصورة متزايدة من اضطرابات وأمراض بدنية	٠,٣٩٨ ***
١٣	معظم أفكاري عن عملي الحالي سلبية	٠,٦٧٨ ***
١٤	من أعمل معهم يقدرون إنتاجي ومجهودتي في العمل	٠,٤٨٠ ***
١٥	يمتدني أن عملي ثقيل علي من الناحية النفسية	٠,٦٠٧ ***
١٦	أصبحت أكثر كآبة وحزنًا منذ تسلمت عملي الحالي	٠,٦٤١ ***
١٧	لنا متضايق من عملي	٠,٧٣٨ ***

تابع جدول رقم (٧)

الرقم	بنود المقياس	معامل الارتباط مع المقياس الكلى
١٨	أرى أنني مخيب لآمال كثير من حولي	*** ٠,٤١١
١٩	أشعر بالانزعاج عند قيلبي من النوم وشعوري بمواجهة يوم عمل آخر	*** ٠,٤٧٠
٢٠	أرى أن سياسات والقرارات الإدارية تقال من قدرتي على أداء عملي بصورة جيدة	*** ٠,٥٦٣
٢١	أشعر بصديق في يوم العمل الأول من كل أسبوع	*** ٠,٥١٦
٢٢	أشعر كأنني قد أنفدت كل صحتي في العمل دون فائدة	*** ٠,٦٥٥
٢٣	يحطلي عملي هذا أخشى الإصابة بأمراض مزمنة أو خطيرة	*** ٠,٤٠٥
٢٤	أقابل كثيراً من مشكلات العمل بالمصيرية والتهكم	*** ٠,٤٨٦
٢٥	تؤثر حياتي المهنية كثيراً سلباً على بقية جوانب حياتي الأخرى	*** ٠,٥٣٠
٢٦	مستوى أدائي في العمل خير مرض بالنسبة لي	*** ٠,٥٤٠
٢٧	أشعر أن عملي ليس له قيمة	*** ٠,٧٠١
٢٨	أعمل كثيراً لكن ما أنجزه قليل	*** ٠,٣٨١
٢٩	أشعر أن عملي الحالي لا يمنحني ما أطمح إليه	*** ٠,٥٤٣
٣٠	أحدث نفسي كثيراً بفرص عملي الحالي	*** ٠,٧٢٥
٣١	أصبحت أكثر تواتراً بسبب عملي	*** ٠,٦٢٣
٣٢	أشعر بأنني أكره عملي	*** ٠,٦٨٩
٣٣	أتعامل بشك وريبة مع الأفراد في عملي	*** ٠,٤٢٦
٣٤	أدخل في صراعات كثيرة في عملي	*** ٠,٤٢٥
٣٥	أعاني أحياناً من كثرة النوم	*** ٠,٣٢١
٣٦	منعت رغبتي في المباشرة للخدمة منذ انتقلت في عملي هذا	*** ٠,٤٢٤
٣٧	أصبحت أرى أفراد عائلتي وأصدقائي المقربين كل مما أعلنت عليه	*** ٠,٤٢٩
٣٨	أنا بطيء في إنجاز العمل	*** ٠,٤٢٢
٣٩	أشكر كثيراً من عملي الحالي	*** ٠,٧٥٨

تابع جدول رقم (٧)

الرقم	بنود المقياس	معامل الارتباط مع للمقياس الكلى
٤٠	أشعر بالتعب بسرعة من العمل	*** ٠,٣٨٧
٤١	يتعبدى التعامل مع الناس	*** ٠,٣٢٢
٤٢	أشعر بأننى فى المؤسسة الفخفا أو الوظيفة الفخفا	*** ٠,٦٥١
٤٣	أستأى غير راضية عن عملى الحالى	*** ٠,٣٩٤
٤٤	أعتقد أننى أصبحت أقل مهارة فى عملى	*** ٠,٥٢٩
٤٥	أشعر أننى فقدت تكتى فى كفاءتى المهنية	*** ٠,٥٧٨
٤٦	يبدو عملى تلفها	*** ٠,٤٧٧
٤٧	صنف مستوى أدائى لكثرة ضغوط العمل	*** ٠,٤٠١
٤٨	من أعمل معهم لا يتعاملون بصورة لائقة مع بعضهم البعض	*** ٠,٣٣٢
٤٩	أرغب فى تغيير عملى	*** ٠,٧٠٠
٥٠	لأت قدرتى على تحمل للتكات التى تقال على	*** ٠,٤٠٨
٥١	أجد نفسى ضائعاً بعملى	*** ٠,٧٥٥
٥٢	لا تلوح فى الأفق أى فرصة للترقى فى عملى الحالى	*** ٠,٥٩٣
٥٣	ضغوط إدارة العمل شديدة لكى أنجز العمل بنجاح	*** ٠,٤٨١
٥٤	بسبب انشغالى فى العمل لا أجد الوقت للقيام بكثير من أمورى الخاصة	*** ٠,٥٠٧
٥٥	أشعر بالمال بسرعة أثناء العمل	*** ٠,٦٩٠
٥٦	فقدت قدرتى على مساعدة الآخرين وحل مشاكلهم	*** ٠,٥١٠
٥٧	أعتقد أنى سأستمر فى عملى هذا الفترة طويلة	*** ٠,٣٣٧
٥٨	أرى أن زملائى فى العمل لا يقدروننى	*** ٠,٤٤٤
٥٩	أرى أن رؤسائى فى العمل لا يقدروننى	*** ٠,٤٧٣
٦٠	أشعر أننى قد اخترت مهنة غير مناسبة لى	*** ٠,٦٥٠
٦١	تؤثر مشاعرى عن العمل على حياتى الخاصة	*** ٠,٥١٢
٦٢	كثيراً ما أفسى التخطيطات الخاصة بعملى	*** ٠,٣٥٣

تظهر نتائج الجدول رقم (٧) تمتع المقياس الكلي للإحترق النفسي بدرجة مرتفعة من الاتساق الداخلي، عبر عنها ارتباط المقياس بجميع بنوده كل علي حدة، وبصورة دالة، وبمستوي دلالة مرتفع يفوق معدل ثقة ٩٩,٩٪ وينخفض عن معدل شك ٠,٠٠١ مؤكداً علي جودة البناء الداخلي للمقياس ككل. هذا علاوة علي ماسبق أن عرضناه في الجداول السابقة [من جدول رقم (٢) حتي جدول رقم (٦)] من ارتباطات دلت علي الاتساق الداخلي بين كل من المقاييس الفرعية والبنود الخاصة بها كل علي حدة.

(٧) الاتساق الداخلي بين المقياس الكلي، والمقاييس الفرعية بعضها البعض:

ولزيادة الإطمئنان علي الاتساق الداخلي قام المعدان أيضاً بحساب معاملات الارتباط لمصفوفة المقاييس الفرعية للإحترق النفسي للتعرف علي دلالة علاقتها ببعضها البعض وعلاقتها بالمقياس الكلي؛ كما يوضح الجدول رقم (٨) ذلك.

جدول رقم (٨) مصفوفة الارتباطات بين المقاييس الفرعية

والمقياس الكلي للإحترق النفسي بعضها وبعض (ن = ١٠٠)

المقياس	مقياس الإنهاك النفسي والبدني	مقياس الالامبالا واضطراب العلاقات في العمل	مقياس الشعور بالانطفئ والكفاءة وضعف الإنجاز	مقياس عدم التوافق للنهي والطفائ قيمة العمل	مقياس المصاحبات الاجتماعية والأسرية	المقياس الكلي للإحترق النفسي
مقياس الإنهاك النفسي والبدني	*** .٦٩١	*** .٧١٥	*** .٨٦٤	*** .٦٦٩	*** .٨٥٠	***
مقياس الالامبالا واضطراب العلاقات في العمل		*** .٧٣٦	*** .٧١٢	*** .٥٣١	*** .٨٣٢	***
مقياس الشعور بالانطفئ والكفاءة وضعف الإنجاز			*** .٦٨٧	*** .٥٩٢	*** .٨٣٩	***
مقياس عدم التوافق للنهي والطفائ قيمة العمل				*** .٦٠٨	*** .٩٢٧	***
مقياس المصاحبات الاجتماعية والأسرية					*** .٧٤٠	***
المقياس الكلي للإحترق النفسي						

توضح نتائج معاملات الارتباط بالجدول رقم (٨) جودة الاتساق الداخلي لمقياس الإحترق النفسي، حيث تظهر مصفوفة الارتباطات وجود ارتباط دال موجب بين جميع المقاييس الفرعية بعضها وبعض من جانب؛ وبين المقياس الكلي والمقاييس الفرعية كل علي حدة من جانب آخر. حيث تجد أن جميع الارتباطات كانت عند مستوى ثقة تتجاوز ٩٩,٩٪ ونقل عن مستوى شك ٠,٠٠١ .

والنتائج السابقة تظهر جودة البقاء للدخلي للمقياس ككل، ولكل مقياس فرعي علي حدة؛ حيث كانت جميع بنود المقياس وجميع مقاييسه الفرعية والمقياس ككل كلها مرتبطة ببعضها البعض بصورة مرتفعة للدلالة؛ علي نحو ما أوضحنا، كما كانت جميعها مرتفعة ومقبولة، مما يدل علي ارتفاع مستوى اتساق المقياس.

(٨) التحليل العاملي التأكدي للمقاييس الفرعية؛

وتأكيداً للاتساق الداخلي الجيد للمقياس الكلي أيضاً؛ فقد أجري المعدان تحليلاً عاملياً تأكيدياً للمقاييس الفرعية للتأكد من أنها جميعاً تمثل عاملاً عاماً للإحترق النفسي. وأجري التحليل بطريقة المكونات الأساسية لهويتلينج، علي عينة التقنين البالغة ١٠٠ فرد؛ علي نحو ما يتضح من الجداول أرقام (٩) و(١٠) و(١١).

جدول رقم (٩)

نسب الاستخلاص للمقاييس الفرعية (ن = ١٠٠)

المقياس الفرعي	الاستخلاص
١ - الإتهاك النفسي والبدني	٠,٨٤١
٢ - اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل	٠,٧٢٤
٣ - الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز	٠,٧٤٨
٤ - عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة للعمل	٠,٨١٤
٥ - المصاحبات الاجتماعية والأسرية	٠,٦٠٦

جدول رقم (١٠)

التباين الكلي ونسبة للتباين للعوامل المستخرجة (ن = ١٠٠)

العوامل المستخرجة	نسبة التباين	النسبة الكلية للتباين
١	٧٤, ٦٧٠	٧٤, ٦٧٠
٢		
٣		

تشير نتائج الجدول رقم (١٠) إلى أن المقاييس الفرعية قد اختزلت بالتحليل العاملي إلى عامل عام واحد فقط، يعزى إليه ما مقداره ٧٤, ٦٧٪ من التباين الكلي، ويشير ذلك إلى وجود بعد عام واحد وراء المقاييس هو بعد الإحترق النفسي.

جدول رقم (١١)

معاملات ارتباط العامل العام مع مقاييس الإحترق النفسي الفرعية (ن = ١٠٠)

التشبع على العامل العام	للمقياس الفرعي
٠, ٩١٧	١ - الإنهاك النفسي والبدني
٠, ٨٥١	٢ - اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل
٠, ٨٦٥	٣ - الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز
٠, ٩٠٢	٤ - عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل
٠, ٧٧٨	٥ - للمصاحبات الاجتماعية والأسرية

وتدل نتائج الجدول رقم (١١) على قوة العلاقة بين العامل العام المستخرج وجميع المقاييس الداخلة في التحليل العاملي، حيث ارتفعت الارتباطات عن (٠,٧) - وتعطي النتائج المعروضة سابقاً الثقة في البناء الداخلي للمقياس من حيث وحدة الهدف من المقياس (قياس زملة الإحتراق النفسي) مما يطمئن إلى صلاحية المقياس بهذا الخصوص.

ثالثاً: صدق المقياس

صدق المقياس أو الاختبار **Validity** يشير إلى مدى قدرة المقياس أو الاختبار على قياسه للخاصية أو الاستعداد أو القدرة أو الظاهرة التي صمم الاختبار أو المقياس لقياسها بالفعل. ولذا يعتبر الصدق من أهم الخصائص التي يجب أن يستمتع بها المقياس أو الاختبار النفسي، وبالتالي أكثر خطوات تقنين الاختبار أهمية، وأدعاه لبذل الجهد المطلوب، والدقة الواجبة للقيام بذلك، حتى نطمئن إلى صلاحية المقياس، وإمكانية الاعتماد عليه. ويعتمد البعض على الاكتفاء بدراسة اتساق المقياس، باعتباره دليلاً على صدق المقياس النفسي أو الاختبار، لكننا نعرض على ذلك بأن الاتساق يشير إلى أن حدود المقياس وفقراته وجزئياته تتناسق وتتسق، وتتضافر وتتكامل معاً لقياس شيء واحد؛ على نحو ما رأينا في الحديث السابق مباشرة. لكن ما أدرانا أن هذا الشيء الواحد هو على وجه التحديد، الإحتراق النفسي المهني، الذي نستهدف قياسه؛ ففقه يكون -على سبيل المثال- الذكاء أو القدرة اللغوية أو مرض الفصام.... الأمر الذي يلزمنا بدراسة للصدق في حد ذاته؛ وليس الإلتفاف حوله. ولدراسة مدى صدق المقياس قمنا بالتالي:

(١) دراسة صلفه الواقعي (صدق المحك الخارجي):

ولعل أهم وأوضح وأدق الدراسات عن صدق المقياس أو الاختبار النفسي هو ما يعرف بصدق المحك الخارجي أو للواقعي **Empirical Validity**. ففي هذه الحالة نحصل على معامل الصدق (أو دليله) عن طريق إيجاد الارتباط (أو العلاقة) بين درجات عينة

للتقنين علي المحك الخارجي أو الواقعي ودرجاتهم علي المقياس أو الاختبار الذي نبحث أو ندرس مدي صدقه . فالمحك الواقعي هنا هو أقوى دليل علي صدق المقياس أو الاختبار، لأننا نلجأ هنا إلي الواقع لنزن علي أساسه مدي صدق المقياس أو الاختبار.

وكان المحك الواقعي لدراستنا هنا هو تقدير المشرفين والإداريين المسؤولين عن مجموعة التقنين Standardization Sample التي اخترناها لنجري عليها الدراسات التقنية للمقياس . حيث وزعنا علي كل منهم استمارة نشرح لهم فيها ماذا نعني بالإحتراق النفسي المهني، وما هي أهم مظاهره وأعراضه . وأجبناهم عن تساؤلاتهم واستفساراتهم حولها لكي نطمئن إلي فهمهم لما نقصده . ثم طلبنا منهم إعطاء درجة لكل فرد من العاملين الذين يشرفون عليهم أو الذين يعملون تحت رئاستهم؛ حسب مدي انطباق مظاهر وأعراض الإحتراق النفسي المهني عليه . ولإختيار أعلي ٢٠ فرداً نطبق عليهم هذه الأعراض وأقل ٢٠ .

مع العلم أن مستوي تعليم المشرفين أو الرؤساء كان جامعياً . وتؤكدنا من فهمهم لمفهوم الإحتراق النفسي وأعراضه . وقد تمت طمأننتهم علي أن الهدف من تلك العملية كان لأغراض البحث العلمي فقط، وأن ما يقومون به من تقييم هو محل سرية تامة . وقد كان عدد مرتفعي الإحتراق النفسي اللتين وقعوا ضمن دراستنا هذه ١٨ فرداً، وفئة منخفضي الإحتراق ١٩ فرداً . ثم قمنا بحساب للفروق بين متوسطي درجات المجموعتين علي مقياس الإحتراق النفسي -السابق- إجاباتهم عليه ضمن عينة التقنين - والتعرف علي دلالة الفروق باستخدام معادلة T-Test . فكانت النتائج كما هي معروضة بجدول رقم (١٢) .

جدول رقم (١٢)

للفروق بين المرتفعين والمنخفضين

في المحك الخارجي علي المقياس الكلي للإحتراق النفسي

المقياس	مجموعة المنخفضين (ن = ١٩)		مجموعة المرتفعين (ن = ١٨)		قيمة (ت)	الدالة
	م	ع	م	ع		
المقياس الكلي للإحتراق النفسي	٩٩	٩,٨٤	٢٠٤,٦	٢٣,٥	١٨,١١	٠,٠٠٠١

وهكذا، توصلنا إلى النتائج المعروضة في جدول رقم (١٢) صدق المحك الخارجي الواقعي حيث أشارت نتائج المقارنة بين المجموعتين إلى وجود فروق دالة بين مجموعة المنخفضين (حسب تقييم المشرفين) ومجموعة المرتفعين (حسب تقييم نفس المشرفين) في متوسط الدرجة الكلية لمقياس الإحتراق النفسي عند كل مجموعة منهما، إذ بلغت قيمة ت (١٨,١١) وهي دالة عند مستوى شك (٠,٠٠٠١). وتظهر نتائج المحك الخارجي الصدق الواقعي لمقياس الإحتراق النفسي بشكل مرتفع وواضح. هذا؛ ويعتبر الصدق الواقعي أهم أنواع صدق الاختبار النفسي ذلك أن الوقائع الخارجية إذا ما أثبتت صدق الاختبار كان هذا أفضل دليل علي صلاحيته للمقياس. فالمحكات التي يمكن أن تمثل الاستعداد أو الخاصية

التي وصع الاختبار (أو المقياس) لقياسها، تعتبر أفضل ميزان لتقدير مدى صدق الاختبار (أو المقياس). (فرج عبد القادر طه، ٢٠٠٩، ص ٤٦٠).

(٢) دراسة صلفه التميزي؛

كان الهدف من دراسة الصدق التميزي للمقياس هو التعرف على قدرة المقياس على التمييز بين مجموعات الدرجات المختلفة، ويعرف أحياناً بصدق المجموعات الطرفية للمقياس. وبحث صدق المقياس (الاختبار) التميزي قسمنا درجات عينة التقنين (١٠٠ فرد) إلى إرباعيات، وقارنا بين درجات الأفراد بعد بداية الإرباعي الأعلى (الرابع) جاتهم قبل نهاية الإرباعي الأدنى (الأول) من حيث متوسطاتهما على درجات المقياس (الكلي)؛ مع استخدام معادلة T.Test في تلك المقارنة، كما هو موضح بجدول رقم (١٣)، وجدول رقم (١٤).

جدول رقم (١٣)

الإرباعيات والدرجات المقابلة لها في عينة التفتين
على مقياس الإحتراق النفسي (ن = ١٠٠)

العدد	المتين	الدرجة
الإرباعي الأدنى	١٠	٩٧,١٠
	٢٠	١٠٧,٤٠
	٢٥	١١١,٧٥
	٣٠	١١٩,٣٠
	٤٠	١٢٨,٨٠
	٥٠	١٣٨,٥٠
	٦٠	١٥٣,٠٠
	٧٠	١٦٢,٧٠
	٧٥	١٧٠,٧٥
الإرباعي الأعلى	٨٠	١٨٨,٢٠
	٩٠	٢١٥,٨٠

ويظهر الجدول رقم (١٣) أن درجات الأفراد على الإرباعي الأول تنتهي عند الدرجة ١١١ وعددهم (٢٥) فرداً، بينما تبدأ درجات الإرباعي الأعلى من ١٧١ درجة فأعلى وعدد أفرادها (٢٥) فرداً. ويظهر الجدول رقم (١٤) نتائج للمقارنة بين متوسطي هاتين المجموعتين.

جدول رقم (١٤)

المقارنة بين متوسطي الأفراد

بالإرياعي الأعلى والإرياعي الأدنى في الإحترق النفسي

المقياس	مجموعة للتخفيضين الإرياعي الأدنى (ن = ٢٥)		مجموعة للارتفاعين الإرياعي الأعلى (ن = ٢٥)		قيمة (ت)	الدلالة
	ع	م	ع	م		
المقياس الكلّي للإحترق النفسى	٩٨,٦	١٠,١٦	٢٠٧,٨	٢١,٩	٢٢,٦٥	*** ٠,٠٠٠١

يوضح الجدول رقم (١٤) انقدرة التمييزية الجيدة لمقياس الإحترق النفسي بين مجموعات الدرجات الطرفية عليه. حيث بلغت قيمة ت (٢٢,٦٥) وهي قيمة تصل دلالتها إلى (٠,٠٠٠١)، مما يشير إلى صدق تمييزي مرتفع إلى حد كبير.

وهكذا يتأيد لنا مستوي الصدق المرتفع لمقياس الإحترق النفسي المهني بدراستين في صدقه، دون الاكتفاء بواحدة، حيث أيدت كل منهما الأخرى، مما يزيد ثقتنا في صدقه.

فإذا أضفنا إلى ذلك المستوي المرتفع لاتساق المقياس، كما عرضنا سابقاً، يتأيد أكثر وأكثر صدق المقياس، في ضوء ما ذكرناه سابقاً عن أن الاتساق لا يعد مؤشراً على الصدق إلا بعد الإطمئنان إلى صدق المقياس بأساليب أخرى.

رابعاً: ثبات المقياس

قمنا بدراسة مدى ثبات للمقياس بما يلي:

(١) حساب الثبات Reliability بطريقة معادلة ألفا كرونباخ؛

استخدمنا معادلة ألفا كرونباخ (Alpha (Cronbach لكل من المقياس الكلي والمقاييس الفرعية ، والجدول رقم (١٥) يوضح نتيجة هذه الدراسة.

جدول رقم (١٥)

قيم معاملات ألفا لمقاييس الإحتراق النفسي (ن = ١٠٠)

المقياس	عدد البنود	قيمة ألفا
١ - الإتهاك النفسي والجسدي	٢١	٠,٨٩٧
٢ - اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل	١٠	٠,٦٩٤
٣ - الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز	١٠	٠,٧٩٧
٤ - عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة للعمل	١٥	٠,٨٥٣
٥ - المصاحبات الاجتماعية والأسرية	٦	٠,٦٨٨
المقياس الكلي للإحتراق النفسي	٦٢	٠,٩٥٣

وتظهر نتائج الجدول رقم (١٥) تنوع للمقياس بدرجة جيدة من الثبات كما يقاس بمعادلة ألفا كرونباخ؛ حيث بلغت قيمة ألفا للمقياس الكلي (٠,٩٥٣) وهي قيمة مرتفعة تدل على مستوى ثبات مرتفع. كما تراوحت قيمة ألفا للأبعاد (المقاييس الفرعية) ما بين (٠,٦٨٨) إلى (٠,٨٩٧) وهي قيم جيدة تشير إلى مستوى مطمئن من الثبات.

(٢) حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

كما استخدمنا أيضاً أسلوب التجزئة النصفية Spilt-Half مع تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان- براون للإطمئنان علي ثبات المقياس. ويظهر للجدول رقم (١٧) نتائج التجزئة النصفية للمقياس.

جدول رقم (١٦)

معاملات التجزئة النصفية لمقاييس الإحترق النفسي (ن = ١٠٠)

قيمة ألفا للجزأين	الجزء الأول عدد البنود (٣١)	القيمة	٠,٩١٨
	الجزء الثاني عدد البنود (٣١)	القيمة	٠,٩١٣
الارتباط بين جزئي الاختبار			٠,٨١٧
قيمة الارتباط مع تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان - براون			٠,٨٩٩

ومن الجدول رقم (١٦) يتضح أيضاً ارتفاع مستوى ثبات مقياس الإحترق النفسي إلي حد كبير. وهكذا يتبين الثبات المرتفع للمقياس من دراستين مختلفتين؛ مما يطمئنا أكثر، ويرفع مستوى الثقة فيه.

خامساً: تعليمات المقياس وقتراته

فيما يلي مجموعة من العبارات التي نتناول بعض أفكارك ومشاعرك نحو عملك. أمام كل عبارة خمسة اختيارات بدءاً من لا تنطبق عليّ أبداً؛ وحتى تنطبق عليّ دائماً. والمرجو هو تحديد إلي أي مدي تنطبق عليك كل عبارة بوضع علامة (X) تحت الاختيار الأقرب لك أمام العبارة المعينة. وتأكد من أنك لم تترك عبارة بدون وضع علامة أمامها. ليست هناك اختيارات صحيحة وأخرى خاطئة، فالصحيح هو ما يعبر عن رأيك بصدق، وتأكد أن أجابتك ستظل سرية. وستستخدم فقط في أغراض البحث العلمي.

مبلس	العبارة	لا تنطبق أبداً (١)	تنطبق قليلاً (٢)	تنطبق أحياناً (٣)	تنطبق غالباً (٤)	تنطبق دائماً (٥)
١	أصبحت سريع الغضب من مشكلات العمل التي تقابلني					
٢	عادة ما أهدأ بترك عملي					
٣	أنا غير راض عن حياتي					
٤	أرى أن ما حصل عليه من عملي قليل					
٥	أصبحت سهل الاستشارة والغضب من زملائي بالعمل					
٦	كثير من مشكلى النفسية سببها عملي الحالي					
٧	أرى أنني لم أفرز شيئاً ذا قيمة في عملي الحالي					
٨	أحب الحصول على إجازات طويلة من عملي					
٩	أكثر من النظر في الساعة منعجلاً نهاية يوم العمل					
١٠	أعاني من الارق					
١١	أشعر باليأس من نوعية عملي					
١٢	أعاني بصورة متزايدة من اضطرابات وهراس يلفية					
١٣	معظم أفكاري عن عملي الحالي سلبية					
١٤	من أعمالهم يفتخرون إنتاجي ومجهودي في العمل					

مسجل	العبارة	لا تنطبق أبداً (١)	قليل (٢)	متوسط (٣)	غالباً (٤)	تتطبق دائماً (٥)
١٥	بعضني أن عملي يقلل علي من القاحلة النفسية					
١٦	أصبحت أكثر كادو خوفاً منذ تسلمت عملي الحالي					
١٧	لنا متضايق من عملي					
١٨	أرى أنني معيب لآمال كادو من عملي					
١٩	أشعر بالتهب عند قيامي من قنود وشعوري بهو جهة يوم عمل آخر					
٢٠	لدي أن الميادان والفرات الكدو قتل من قنودتي على أنه عملي بهدورة حسنة					
٢١	أشعر بضيق في يوم للعمل الأول من كل أسبوع					
٢٢	أشعر كأنني قد أفريت كل صحتي في العمل دون فائدة					
٢٣	يجعلني عملي هذا أخشى الإصابة بأمراض مزمنة أو خطيرة					
٢٤	لقابل كثيراً من مشكلات العمل بالمخربة والتهكم					
٢٥	تؤثر حياتي للهبة تأثيراً سيئاً على بقية جوانب حياتي الأخرى					
٢٦	مستوي أدائي في العمل غير مرض بالنسبة لي					
٢٧	أشعر أن عملي ليس له قيمة					
٢٨	أعمل كثيراً لكن لا أفره قليل					
٢٩	أشعر أن عملي الحالي كيتعني ولا يفتح لي					
٣٠	أحسد نفسي كثيراً لغيرك عملي الحالي					
٣١	أصبحت أكثر قنوداً بسبب عملي					
٣٢	أشعر أنني أكره عملي					
٣٣	أعامل بشك وريبة مع الأفكار في عملي					
٣٤	أأخذ في صراعات كثيرة في عملي					
٣٥	أعاني أحياناً من كثرة القوم					
٣٦	ضعفت رغبتني في الباشرة الجمعة منذ تسلمت في عملي هذا					
٣٧	أصبحت أرى أفراد عائلتي ونسلي القربى أكل مما أعتدت عليه					
٣٨	أنا قتل في انجاز العمل					
٣٩	أشكو كثيراً من عملي الحالي					

مسلسل	العبارة	لا تنطبق أبداً (١)	تنطبق قليلاً (٢)	تنطبق أحياناً (٣)	تنطبق غالباً (٤)	تنطبق دائماً (٥)
٤٠	أشعر بالعبء بسرعة من العمل					
٤١	بتعبي التعامل مع الناس					
٤٢	أشعر بأنني في المؤسسة الخطأ أو المؤسسة الخاطئة					
٤٣	أستري غير راضية عن عملي الحالي					
٤٤	أعتقد أنني أصبحت أقل مهارة في عملي					
٤٥	أشعر أنني فقدت ثقتي في كفاءتي المهنية					
٤٦	يبدو عملي تافهاً					
٤٧	ضعف مستوى أدائي لكثرة ضغوط العمل					
٤٨	من أعمل معهم لا يتعاملون بصورة لائقة مع بعضهم البعض					
٤٩	أرغب في تغيير مهنتي					
٥٠	أفقد القدرة على تحمل النكات التي تلقاها على					
٥١	أجد نفسي ضائعاً بعملتي					
٥٢	لا ألتزم في الألقاب المرمية للترقي في عملي الحالي					
٥٣	ضغوط إدارة العمل شديدة لكي نأجز العمل بنجاح					
٥٤	بسبب انشغالي في العمل لا أجد الوقت للقيام بكثير من المهام الخاصة					
٥٥	أشعر بالملل بسرعة أثناء العمل					
٥٦	هتفت للترقي على مساعدة الآخرين وحل مشاكلهم					
٥٧	أعتقد أنني سأستمر في عملي هذا لفترة طويلة					
٥٨	أرى أن زملائي في العمل لا يقنطرونني					
٥٩	أرى أن زملائي في العمل لا يقنطرونني					
٦٠	أشعر أنني قد اخترت مهنة غير مناسبة لي					
٦١	تؤثر مشاعري عن العمل على حياتي الخاصة					
٦٢	كثيراً ما أنسى التعليمات الخاصة بعملتي					

سادساً : معايير المقياس

(أولاً) المتوسطات (م) والانحرافات المعيارية (ع) :

تم استخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية للمقياس من خلال تطبيقه علي عينة من العاملين في مجتمعين من مجتمعات العمل الصناعي هما العمل بصناعة النسيج، والعمل بمصنع الإلكترونيات، كما أُنْتُخِرت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من الذكور والإناث.

والجدولان رقم (١٧) ورقم (١٨) يوضحان النتائج المختلفة لهذه الدراسة.

جدول رقم (١٧)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من العاملين بصناعة النسيج
والعاملين بالإلكترونيات علي الإحتراق النفسي

المقياس		مجموعة النسيج (ن = ١٩٠)		مجموعة الإلكترونيات	
		ع	م	ع	م
الإتهاك النفسي والبدني		١٧,٣	٤٦,٠٦	١٣,٤	١٣,٤
اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل		٧,٢	٢١,٦	٦,٠٣	٦,٠٣
الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز		٧,٩	١٩,٨	٦,٤	٦,٤
عدم التوافق المهني وانخفاض قيمة العمل		١١,٢	٣٥,٤	٩,٢	٩,٢
للمساقيات الاجتماعية والأسرية		٣,٩	٩,٩	٤,٢	٤,٢
للمقياس الكلي للإحتراق النفسي		٢٩,٩	١٣٢,٩	٣٢,٢	٣٢,٢

جدول رقم (١٨)

للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل من الذكور والإناث

المقياس		مجموعة الذكور (ن = ١٥٨)		مجموعة الإناث (ن = ٨٧)	
		٢	٣	٤	٥
الإرهاك النفسي والبدني		٥١,٢	١٧,٤	٥٢,٦	١٦,٠٦
اللامبالاة واضطراب العلاقات في العمل		٢٣,٠١	٧,١	٢٤,٠٩	٧,٠٤
الشعور بانخفاض الكفاءة وضعف الإنجاز		٢١,٣	٧,٤	٢٣,٣	٨,٣
عدم التوافق للنهني وانخفاض قيمة العمل		٤٠,٨	١١,٥	٣٨,٤	١٠,١
للمصاحبات الاجتماعية والأسرية		١١,٧٠	٤,١	١١,٨	٣,٨
للمقياس الكلي للإحترق النفسي		١٤٨,٢	٤١,٥	١٥٠,٣	٣٥,٤

(ثانياً) معايير الدرجات التائية،

تعتبر الدرجات المعيارية المختلفة أفضل أنواع المعايير عموماً؛ لأنها تصنع لكافة أنواع المقاييس والاختبارات؛ كما أن لها ميزة كبرى تتفوق بها علي كافة أنواع المعايير الأخرى؛ تلك هي تساري وحداتها.

وقد فضلنا لمقياسنا هذا الاستعانة بالدرجات التائية T-Score باعتبارها نوعاً من أنواع الدرجات المعيارية المفضلة؛ وهي عبارة عن درجات معيارية معدلة متوسطها الافتراضي ٥٠ وانحرافها المعياري الافتراضي ١٠، واستخرجت للدرجات التائية من تطبيق الاختبار علي عينة من عمال الصناعة وعددهم ٢٤٥ عاملاً بمجالي النسيج والإلكترونيات (عينة التقنيين) - والجدول رقم (١٩) يوضح الدرجات الخام للمقياس الكلي والدرجات التائية المقابلة لها.

جدول رقم (١٩)

معايير مقياس الإحترق النفسي المهني (الكلبي)
الدرجات الخام وما يقابلها من درجات ثانية

الدرجة الخام	الدرجة الثانية	الدرجة الخام	الدرجة الثانية	الدرجة الخام	الدرجة الثانية
١٠٦	٣٩	٨٤	٣٤	٦٢	٢٨
١٠٧	٣٩	٨٥	٣٤	٦٣	٢٨
١٠٨	٤٠	٨٦	٣٤	٦٤	٢٨
١٠٩	٤٠	٨٧	٣٤	٦٥	٢٩
١١٠	٤٠	٨٨	٣٥	٦٦	٢٩
١١١	٤٠	٨٩	٣٥	٦٧	٢٩
١١٢	٤١	٩٠	٣٥	٦٨	٢٩
١١٣	٤١	٩١	٣٥	٦٩	٣٠
١١٤	٤١	٩٢	٣٦	٧٠	٣٠
١١٥	٤١	٩٣	٣٦	٧١	٣٠
١١٦	٤٢	٩٤	٣٦	٧٢	٣٠
١١٧	٤٢	٩٥	٣٦	٧٣	٣١
١١٨	٤٢	٩٦	٣٧	٧٤	٣١
١١٩	٤٢	٩٧	٣٧	٧٥	٣١
١٢٠	٤٣	٩٨	٣٧	٧٦	٣١
١٢١	٤٣	٩٩	٣٧	٧٧	٣٢
١٢٢	٤٣	١٠٠	٣٨	٧٨	٣٢
١٢٣	٤٣	١٠١	٣٨	٧٩	٣٢
١٢٤	٤٤	١٠٢	٣٨	٨٠	٣٣
١٢٥	٤٤	١٠٣	٣٨	٨١	٣٣
١٢٦	٤٤	١٠٤	٣٩	٨٢	٣٣
١٢٧	٤٤	١٠٥	٣٩	٨٣	٣٣

تابع جدول رقم (١٩)

الدرجة الخام	الدرجة الثانية
١٧٦	٥٧
١٧٧	٥٧
١٧٨	٥٧
١٧٩	٥٨
١٨٠	٥٨
١٨١	٥٨
١٨٢	٥٨
١٨٣	٥٩
١٨٤	٥٩
١٨٥	٥٩
١٨٦	٥٩
١٨٧	٦٠
١٨٨	٦٠
١٨٩	٦٠
١٩٠	٦٠
١٩١	٦١
١٩٢	٦١
١٩٣	٦١
١٩٤	٦١
١٩٥	٦٢
١٩٦	٦٢
١٩٧	٦٢
١٩٨	٦٢
١٩٩	٦٣

الدرجة الخام	الدرجة الثانية
١٥٢	٥١
١٥٣	٥١
١٥٤	٥١
١٥٥	٥٢
١٥٦	٥٢
١٥٧	٥٢
١٥٨	٥٢
١٥٩	٥٣
١٦٠	٥٣
١٦١	٥٣
١٦٢	٥٣
١٦٣	٥٤
١٦٤	٥٤
١٦٥	٥٤
١٦٦	٥٤
١٦٧	٥٥
١٦٨	٥٥
١٦٩	٥٥
١٧٠	٥٥
١٧١	٥٦
١٧٢	٥٦
١٧٣	٥٦
١٧٤	٥٦
١٧٥	٥٧

الدرجة الخام	الدرجة الثانية
١٢٨	٤٥
١٢٩	٤٥
١٣٠	٤٥
١٣١	٤٥
١٣٢	٤٦
١٣٣	٤٦
١٣٤	٤٦
١٣٥	٤٦
١٣٦	٤٧
١٣٧	٤٧
١٣٨	٤٧
١٣٩	٤٧
١٤٠	٤٨
١٤١	٤٨
١٤٢	٤٨
١٤٣	٤٨
١٤٤	٤٩
١٤٥	٤٩
١٤٦	٤٩
١٤٧	٤٩
١٤٨	٥٠
١٤٩	٥٠
١٥٠	٥٠
١٥١	٥١

تابع جدول رقم (١٩)

الدرجة الخام	الدرجة الثانية
٢٤٨	٧٥
٢٤٩	٧٥
٢٥٠	٧٦
٢٥١	٧٦
٢٥٢	٧٦
٢٥٣	٧٦
٢٥٤	٧٧
٢٥٥	٧٧
٢٥٦	٧٧
٢٥٧	٧٧
٢٥٨	٧٨
٢٥٩	٧٨
٢٦٠	٧٨
٢٦١	٧٨
٢٦٢	٧٩
٢٦٣	٧٩
٢٦٤	٧٩
٢٦٥	٧٩
٢٦٦	٨٠
٢٦٧	٨٠
٢٦٨	٨٠
٢٦٩	٨٠
٢٧٠	٨١
٢٧١	٨١

الدرجة الخام	الدرجة الثانية
٢٢٤	٦٩
٢٢٥	٦٩
٢٢٦	٧٠
٢٢٧	٧٠
٢٢٨	٧٠
٢٢٩	٧٠
٢٣٠	٧١
٢٣١	٧١
٢٣٢	٧١
٢٣٣	٧١
٢٣٤	٧٢
٢٣٥	٧٢
٢٣٦	٧٢
٢٣٧	٧٢
٢٣٨	٧٣
٢٣٩	٧٣
٢٤٠	٧٣
٢٤١	٧٣
٢٤٢	٧٤
٢٤٣	٧٤
٢٤٤	٧٤
٢٤٥	٧٤
٢٤٦	٧٥
٢٤٧	٧٥

الدرجة الخام	الدرجة الثانية
٢٠٠	٦٣
٢٠١	٦٣
٢٠٢	٦٣
٢٠٣	٦٤
٢٠٤	٦٤
٢٠٥	٦٤
٢٠٦	٦٤
٢٠٧	٦٥
٢٠٨	٦٥
٢٠٩	٦٥
٢١٠	٦٥
٢١١	٦٦
٢١٢	٦٦
٢١٣	٦٦
٢١٤	٦٦
٢١٥	٦٧
٢١٦	٦٧
٢١٧	٦٧
٢١٨	٦٨
٢١٩	٦٨
٢٢٠	٦٨
٢٢١	٦٨
٢٢٢	٦٩
٢٢٣	٦٩

تابع جدول رقم (١٩)

الدرجة الخام	الدرجة الثانية	الدرجة الخام	الدرجة الثانية
٢٩٢	٨٦	٢٧٢	٨١
٢٩٣	٨٧	٢٧٣	٨١
٢٩٤	٨٧	٢٧٤	٨٢
٢٩٥	٨٧	٢٧٥	٨٢
٢٩٦	٨٧	٢٧٦	٨٢
٢٩٧	٨٨	٢٧٧	٨٢
٢٩٨	٨٨	٢٧٨	٨٣
٢٩٩	٨٨	٢٧٩	٨٣
٣٠٠	٨٨	٢٨٠	٨٣
٣٠١	٨٩	٢٨١	٨٣
٣٠٢	٨٩	٢٨٢	٨٤
٣٠٣	٨٩	٢٨٣	٨٤
٣٠٤	٨٩	٢٨٤	٨٤
٣٠٥	٩٠	٢٨٥	٨٤
٣٠٦	٩٠	٢٨٦	٨٥
٣٠٧	٩٠	٢٨٧	٨٥
٣٠٨	٩٠	٢٨٨	٨٥
٣٠٩	٩١	٢٨٩	٨٦
٣١٠	٩١	٢٩٠	٨٦
		٢٩١	٨٦

مراجع هامة

- ١ - سهير فهم الغباشي (٢٠٠١) للشفقة النفسية للعمل بأقسام الطوارئ الطبية وعلاقتها باللياقة النفسية للأطباء، القاهرة، مجلة دراسات نفسية م: ١١، (٤)، ٥٣٧-٥٩١.
- ٢ - ريجيو، رونالد (١٩٩٩): المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، ترجمة فارس حلمي، دار الشروق، عمان.
- ٣ - فرج عبد القادر طه (إشراف) (٢٠٠٩) موسوعة علم النفس والتحليل النفسي، الطبعة الرابعة، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
4. Baird, B.S. Stephanie (1999): Vicarious Traumatization, Secondary Traumatic Stress, and Burnout in Sexual Assault and Domestic Violence Agency Staff and Volunteers, Thesis Prepared for the Degree of Master of Science, University of North Texas.
5. Cherniss (1980): Professional Burnout in Human Service Organizations. New York: Praeger.
6. Bohorquez (2005): Managing Burnout,
http://www.hypnosisaudio.com/career_burnout_article.
7. Fuertes, Fernando Chacón and Jiménez, Ma Luisa Vecina (2000): Motivation and Burnout in Volunteerism. Psychology in Spain, Vol.4 No1, 75-81
8. Maslach, Ayala & Pines: Why are Israelis Less Burned Out? European Psychologist, Volume 9, Issue 2, June 2004, 69-77.

9. Maslach C. Jackson SE. (1981) the Measurement of Experienced burn-out. *J Occup Behav* 2:99-113.
10. Maslach C. Leiter MP (1997). *The Truth About Burnout. How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It.*, Jossey-Bass Publishers, San Francisco, CA.
11. Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
12. Philip, Anu Anna (2004) *Coping As a Moderator Variable in The Relationship Between Occupational Stressors and Burnout Amongst Psychologists*. Magister Scientae (Counselling Psychology), Faculty of Humanities, University of the Free State, South Africa.
13. Pines, A. and E. Aronson (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. The Free Press, New York.
14. Tone, Siw (2002): Burnout among people Working with intellectually disabled persons: a theory update and an example, *Scand J Caring Sci*; 2002; 16: 272-279.

مقياس الإحتراق النفسى المهنى

كراسة الاجابة

إعداد

الدكتور فرج عبد القادر طه و الدكتور السيد مصطفى راغب



مكتبة الأنجلو المصرية

كراس تسجيل إجابة لمقياس [ح.م]

إعداد:

الدكتور فرج عبد القادر طه و الدكتور السيد مصطفى راغب

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تتناول بعض أفكارك ومشاعرك نحو عملك. أمام كل عبارة خمسة اختيارات بدءاً من لا تنطبق عليّ أبداً؛ وحتى تنطبق عليّ دائماً. والمرجو هو تحديد إلي أي مدى تنطبق عليك كل عبارة بوضع علامة (X) تحت الاختيار الأقرب لك أمام العبارة المعينة. وتأكد من أنك لم تترك عبارة بدون وضع علامة أمامها. ليست هناك اختيارات صحيحة وأخرى خاطئة، فالصحيح هو ما يعبر عن رأيك بصدق، وتأكد أن أجابتك ستظل سرية وستستخدم فقط في أغراض البحث العلمي.

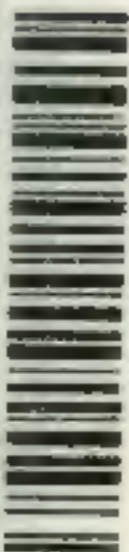
مسجل	العبارة	لا تنطبق أبداً	تنطبق نادراً	تنطبق أحياناً	تنطبق غالباً	تنطبق دائماً
١	أصبحت سريع الغضب من مشكلات العمل التي تقابلني					
٢	علاقة ما أخلد بترك عملي					
٣	فأخبر راس عن حياتي					
٤	أرى أن ما أحصل عليه من عملي قليل					
٥	أصبحت سهل الاستئثار والغضب من زملائي بالعمل					
٦	كثير من مشاكلي النفسية حبيها عملي الحالي					
٧	أرى أنني لم أتعز شيئاً ذا قيمة في عملي الحالي					
٨	أحب الحصول على إجازات طويلة من عملي					
٩	أكثر من التفكير في الساعة متعجلاً نهاية يوم العمل					
١٠	أعاني من الأرق					
١١	أشعر باليأس من نوعية عملي					
١٢	أعاني بصورة متزايدة من اضطرابات وأمراض يرقية					
١٣	معظم أفكاري عن عملي الحالي سلبية					
١٤	من أعمل معهم يفكرون إنتاجي ومجهولي في العمل					

مستعمل	العبارة	لا تنطبق أبداً	تتطبق نادراً	تتطبق أحياناً	تتطبق غالباً	تتطبق دائماً
١٥	يضيقني أن عملي ثقيل على من القاحية النفسية					
١٦	أصبحت أكثر كآبة وحزناً منذ تسلمت عملي الحالي					
١٧	أنا متضايق من عملي					
١٨	أرى أنني مخيب لأمال كثير ممن حولي					
١٩	أشعر بالتعب عند قبلي من النوم وشعوري بهواجهة يوم عمل آخر					
٢٠	لدي أن السبلات والقرارات الإدارية تقلل من قدرتي على أداء عملي بصورة جيدة					
٢١	أشعر بضيق في يوم العمل الأول من كل أسبوع					
٢٢	أشعر كأنني قد أقيت كل صحتي في العمل دون فائدة					
٢٣	يجعلني عملي هذا أخشى الإصابة بأمراض مزمنة أو خطيرة					
٢٤	أقابل كثيراً من مشكلات العمل بالسفرية والتهكم					
٢٥	تؤثر حياتي المهنية تأثيراً سيئاً على بقية جوانب حياتي الأخرى					
٢٦	مستوى أدائي في العمل غير مرض بالنسبة لي					
٢٧	أشعر أن عملي ليس له قيمة					
٢٨	أعمل كثيراً لكن ما أنجزه قليل					
٢٩	أشعر أن عملي الحالي لا يمنحني ما أطمح إليه					
٣٠	أحدث نفسي كثيراً بترك عملي الحالي					
٣١	أصبحت أكثر توقراً بسبب عملي					
٣٢	أشعر بأنني أكره عملي					
٣٣	أعامل بشك وريبة مع الأفراد في عملي					
٣٤	أدخل في صراعات كثيرة في عملي					
٣٥	أعاني أحياناً من كثرة النوم					
٣٦	ضعفت رغبتي في المباشرة الجنسية منذ اشتغلت في عملي هذا					
٣٧	أصبحت أرى أفراد عائلتي وأصدقائي القريبين أقل مما أعتدت عليه					
٣٨	أنا بطل في إنجاز العمل					
٣٩	أشكو كثيراً من عملي الحالي					

مسئله	العبارة	لا تنطبق أبداً	تنطبق قليلاً	تنطبق أحياناً	تنطبق غالباً	تنطبق دائماً
٤٠	أشعر بالثعب بسرعة من العمل					
٤١	يتعبني التعامل مع الناس					
٤٢	أشعر بأنني في المؤسسة الخطأ أو الوظيفة الخطأ					
٤٣	أستقى شبراً وصية عن عملي الحالي					
٤٤	أعتقد أنني أصبحت أقل مهارة في عملي					
٤٥	أشعر أنني فقدت ثقتي في كفاءتي المهنية					
٤٦	يبدو عملي تافهاً					
٤٧	ضعف مستواي أدنى لكثرة ضغوط العمل					
٤٨	من أعمل معهم لا يتعاملون بصورة لائقة مع بعضهم البعض					
٤٩	أرغب في تغيير عملي					
٥٠	فقدت قدرتي على تحمل النكات التي تقال علي					
٥١	أجد نفسي ضائعاً بعملي					
٥٢	لا تنجح في الالتقي أي فرصة لتتقدم في عملي الحالي					
٥٣	ضغوط إدارة العمل شديدة لكي أنتج العمل بنجاح					
٥٤	بسبب الضغوط في العمل لا أجد الوقت للقيام بكثير من أمور المهمة					
٥٥	أشعر بالملل بسرعة أثناء العمل					
٥٦	فقدت قدرتي على مساعدة الآخرين وحل مشاكلهم					
٥٧	أعتقد أنني سأستمر في عملي هذا لفترة طويلة					
٥٨	أرى أن زملائي في العمل لا يقدروني					
٥٩	أرى أن رؤسائي في العمل لا يقدروني					
٦٠	أشعر أنني قد اخترت مهنة غير مناسبة لي					
٦١	تؤثر مشاعري عن العمل على حياتي الخاصة					
٦٢	كثيراً ما أنسى التعليمات الخاصة بعملي					

09
36

4-CTC Bibliotheca Alexandrina



0942964

ISBN 977-05-2674-6



9 789770 526743